

Ця книжка — для послідовників дизайн-мислення в системі охорони здоров'я, проілюстрована реальними проблемами й переконливими історіями з життя. Вона допомагає знайти відповідь на запитання: як через удосконалені сервіси, продукти, взаємодію й навчання покращувати здоров'я людей? Від серйозних проблем страждає навіть охорона здоров'я у Сполучених Штатах. Пацієнти стикаються з обмеженнями доступу до медичних послуг, проте навіть якщо обмежень немає, людям буває складно розібратися в тому, як усе працює. Медики втрачають ентузіазм і розчаровуються через дедалі більші стоси писанини й кількість пацієнтів. Гострішою та поширенішою виявляється проблема вигорання. Разом із тим, у різних країнах система охорони здоров'я по-різному впливає на життя людей, і ця нерівність стає дедалі різючішою. Охорона здоров'я вже використовує 18% ВВП США, а в майбутньому може вимагати ще більше ресурсів.

Зважаючи на ці випробування, дизайн-мислення може допомогти всім зацікавленим створювати продукти й методи роботи, засновані на принципах гуманності, ефективності та справедливості. Книжка «Дизайн-мислення в охороні здоров'я» розповідає про продукти, прототипи й результати досліджень провідних виробників, компаній, дослідницьких центрів, а також медичних закладів освіти, які застосовують дизайн-мислення для різноманітних ситуацій в охороні здоров'я.

Автори Бон Ку та Еллен Лаптон представляють дві установи, працівники яких через дизайн-мислення намагаються покращувати життя людей: Медичний коледж Сідні Кімела при Університеті Томаса Джефферсона, один із найстаріших і найбільших медичних закладів освіти в США, а також Смітсонівський музей дизайну Купер-Г'юїт — єдиний у Сполучених Штатах музей, де вивчають історію й майбутнє дизайну. Заснована у 2016 році, Лабораторія дизайну здоров'я в Університеті Джефферсона розробила інтегрований довготерміновий навчальний план для студентів-медиків. Музей Купер-Г'юїт — це глобальна платформа вивчення дизайну й визначний виразник ідеї дизайну як рушія позитивних змін. Через виставки, публікації, онлайн-ресурси та навчально-просвітницькі ініціативи музею залучає до роботи дизайнерів, освітян, посадових осіб та простих громадян.

Численними ілюстраціями ці сторінки прикрасила Дженніфер Тобіас — талановита мисткиня, вчена й бібліотекарка. Памела Горн, директорка з питань багатоплатформної взаємодії в музеї Купер-Г'юїт, допомогла розробити концепцію цієї книжки й давала експертні редакторські настанови від початку й аж до публікації видання. Обдаровані дизайнери, новатори й організації, зокрема з Коледжу мистецтв Мерілендського інституту, де викладає Еллен Лаптон, надали свої тематичні дослідження.

Проблеми дизайну в галузі охорони здоров'я варіюються — від зменшення кількості зайвих кесаревих розтинів до переосмислення приймалень у лікарнях та створення медичних пристроїв, з якими більше пацієнтів отримують потрібне лікування. Цю книгу написано з позиції системи охорони здоров'я США — найскладнішої й найнеповороткішої у світі. Поки медичні системи по всьому світу намагаються розширювати доступність, покращувати вплив лікування на життя пацієнтів і контролювати витрати, лідери у сфері медицини знаходять натхнення в дизайн-мисленні.

Смітсонівський музей дизайну Купер-Г'юїт пишається співпрацею з Лабораторією дизайну здоров'я при Університеті Томаса Джефферсона. Разом ми створюємо доступні дизайн-інструменти для широкого кола людей, які долучаються до мистецтва й науки охорони здоров'я як людиноцентричної діяльності.

**Керолайн Бауменн**

Директорка Смітсонівського музею дизайну Купер-Г'юїт

Дизайн-мислення в системі охорони здоров'я — це підхід до генерування творчих ідей і рішень, які поліпшують добробут людей у контексті медицини. Таке мислення можна означити радше як відкритий світогляд, аніж строгую методологію. Цю інноваційну практику використовують, щоб трансформувати продукти, середовища, робочі процеси та місії, а ще розкривати перед медичними спеціалістами нові перспективи. Системи охорони здоров'я в усьому світі наймають дизайн-команди, щоб удосконалювати догляд за пацієнтами. Транснаціональні корпорації визначають дизайн-мислення як основну стратегію в інноваціях охорони здоров'я. Брати участь у цьому процесі може будь-хто. Інтерв'ю, спостереження, сторітелінг, прототипування й розігрування ролей — усе це інструменти, що допомагають командам розвивати емпатію та розв'язувати проблеми.

Перша частина книжки визначає наріжні *Принципи* дизайн-мислення. У наступній частині розглядаємо різні *Методи*, що допомагають слухати, спостерігати й творити. Низка нахненних *Тематичних досліджень* демонструє, як дизайн працює в реальному житті. Кожну частину унаочнюють дослідження та проекти з різних лікарень, медичних закладів освіти і країн.

Джерелом нашої методології є робота Лабораторії дизайну здоров'я в Університеті Томаса Джефферсона, заснованої Боном Ку. Лабораторія почалась як експеримент. Чи зможуть студенти-медики без досвіду в галузі інженерії створювати прототипи нових пристроїв? Це успішно працює, оскільки наші дизайн-команди зосереджені на людських проблемах, а не технологіях. До процесу дизайну залучають користувачів. Таке занурення в навчання допомагає лікарям розвивати емпатію та креативність.

У книжці «Дизайн-мислення в охороні здоров'я» ми застосовуємо методи дизайну до унікальних викликів у сфері медицини. Взаємодія з системою охорони здоров'я має бути приємною для пацієнтів, доглядальників та медперсоналу. Ми створили цю книжку для лікарів, медсестер, освітян, студентів, пацієнтів, правозахисників, архітекторів і дизайн-спеціалістів. Проблеми в охороні здоров'я часто пов'язані з неоднозначністю й непевністю. Дизайн-мислення допомагає нам опанувати мистецтво слухати та ставити правильні запитання, а також цінувати що якісні інсайти, що кількісні докази.

#### **Бон Ку, доктор медицини**

Заступник декана з питань здоров'я й дизайну

Медичний коледж Сідні Кімела при Університеті Томаса Джефферсона

#### **Еллен Лаптон**

Старша кураторка, сучасний дизайн

Смітсонівський музей дизайну Купер-Г'юїт

**ПРИНЦИПИ** Починаючи з 1990-х років, дизайн-мислення окремо і в групах вивчають тисячі людей. Серед визначних зачинателів цього напрямку — дизайн-консалтингова фірма IDEO та Інститут дизайну Хассо Платтнера Стенфордського університету. Дизайн-мислення зображали різними схемами: як відкриту спіраль, вигнуту петлю, подвійний ромб або низку кілець. Незалежно від того, якою діаграмою змалювати цей процес, у методологіях дизайн-мислення постійно натрапляємо на дві центральні ідеї або принципи.

По-перше, дизайн-мислення є *людиноцентричним*. Насамперед воно бере до уваги потреби й бажання людей, а не пропозиції компаній чи мистецькі ідеї. Людиноцентричне дизайн-мислення передбачає спостереження, розмову, дослідження та співпрацю.

По-друге, дизайн-мислення базується на *креативному світогляді*, відкрито досліджуючи певні питання, а не шукаючи конкретний шлях до вказаних результатів. Під час цього творчого процесу треба ставити запитання, візуалізувати ідеї, створювати матеріальні прототипи та розповідати історії про людей, задуми й результати.

Ці ключові принципи — людиноцентричність та креативний світогляд — і підтримують жвавий та мінливий процес дизайн-мислення. Наша книжка починається з дослідження принципів на прикладах з унікального контексту охорони здоров'я.

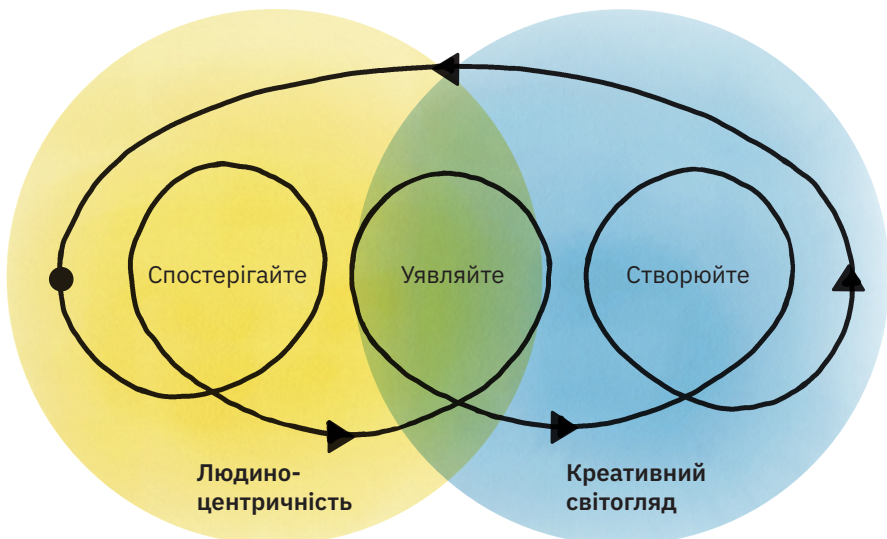


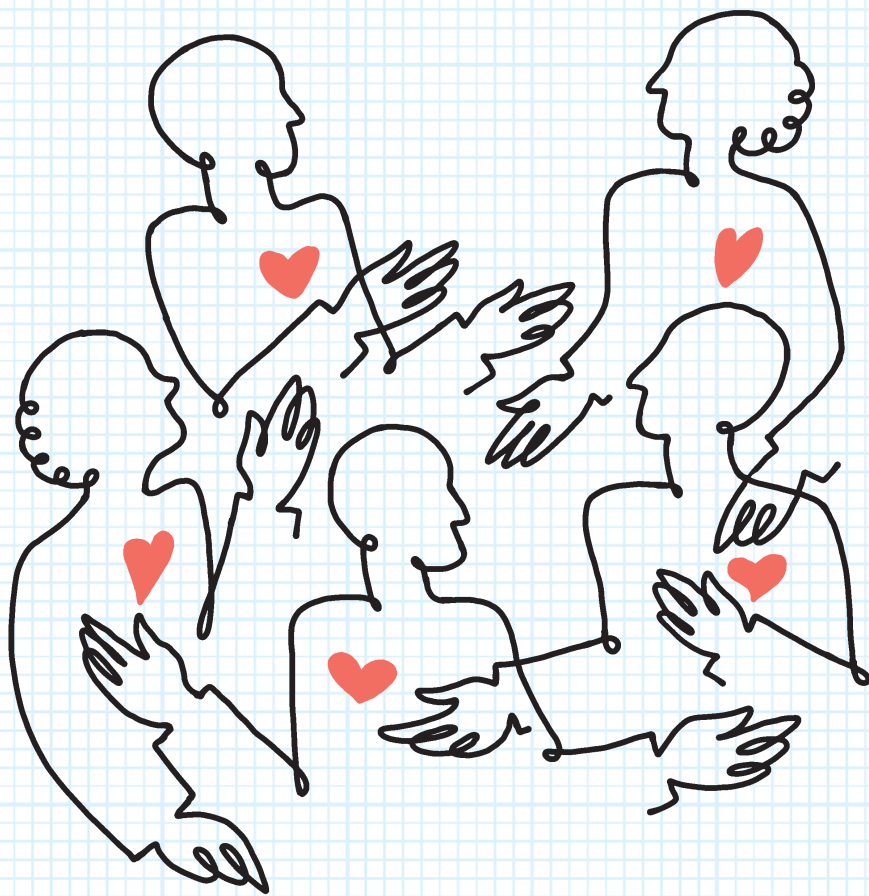
**МЕТОДИ** Теоретично, дизайн-процес розщеплюється на три основні фази, як показує діаграма внизу. Проте на практиці ви можете почати з будь-якої й рухатися так, як вам зручно.

Крок перший — *спостерігати*. Потрібно приглядатися, слухати, ставити запитання та збирати дані. Спостереження вимагає терпіння, турботи й покірності. Розмови з користувачами розвивають емпатію та дарують інсайти. Воркшопи підштовхують розроблювати дизайн разом зі стейкхолдерами, погляди яких можуть розходитися. Дослідження способу життя певної громади поглиблює знання про неї. Фундаментом цих методів слугують цінності людиноцентричного дизайну.

Наступний крок — *уявляти*. На цьому етапі треба генерувати велику кількість ідей, сортувати їх по групах, шукати зв'язки й аналогії та вирішувати, як рухатися далі. Так людиноцентричне дослідження поєднується із творчим мисленням, відкриваючи наше сприйняття до неочікуваних концепцій.

Третій крок — *створювати*. Тут на передній план виступає творча дія. Створення — процес безпосередній і фізичний. Через прототипи можна показати, як продукт працюватиме. Сторіборди (розкадрування) дають користувачам зрозуміти, як вони зможуть взаємодіяти з пристроєм. Розігрування ролей втілює сервіс або процес у соціальному та фізичному аспектах. Кожен творчий метод починається із запитання: як дизайн-рішення чи інсайт може допомогти реальним людям. Кожний прототип чи наратив слугує інструментом, щоб комунікувати з користувачами та стейкхолдерами.







# Принципи

Розмаїта й багатогранна практика дизайн-мислення у сфері охорони здоров'я розкривається через два наріжні **принципи**.

По-перше, приймаючи **людиноцентричну** позицію, ми починаємо краще слухати й пильніше спостерігати. Ця діяльність вимагає терпіння й уваги.

По-друге, активно застосовуючи в дизайні та медицині **креативний світогляд**, ми стаємо винахідниками, творцями й оповідачами, готовими будувати культуру міцного здоров'я.

Люди зазвичай не вважають систему охорони здоров'я місцем для творчості. Проте лікарів переповнює натхнення, коли вони усвідомлюють, що в медицині можна застосовувати креативні підходи.

## Людиноцентричність

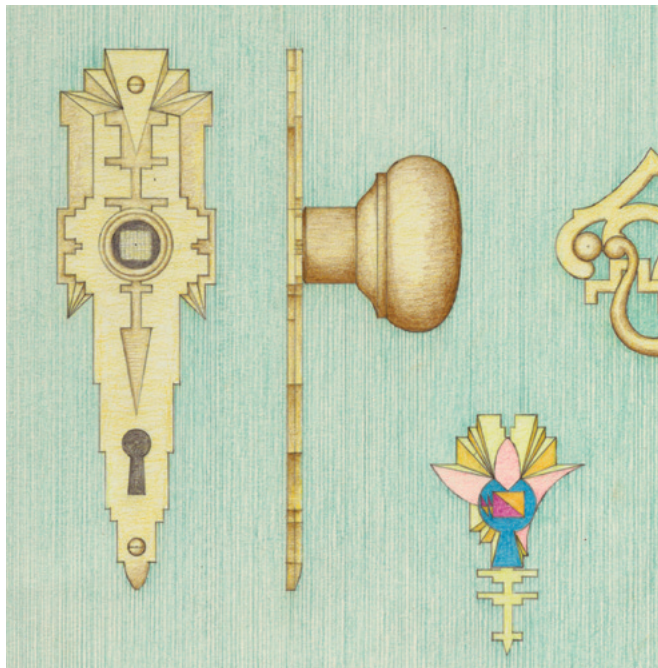
Дизайн — це давня практика надавати форму матеріалам, щоб досягати практичних цілей і виражати уявлення. Люди, як і інші істоти, створюють знаряддя й будують споруди задля виживання, процвітання й домінування на своїй території. На відміну від інших організмів, люди вчать одне в одного, реалізуючи нові задуми й винаходи, які швидко набувають популярності.

Дизайнери вчать розглядати певну ситуацію — від планування кімнати до форми дверної ручки — і визначати, як її можна змінити, вдосконалити чи прикрасити. Людиноцентричний дизайн порушує питання того, як нові підходи до якоїсь проблеми можуть спростити людям життя. Остаточна мета будь-якого людиноцентричного заходу — добробут користувачів.

Можливо, ви дивуєтесь: «Хіба будь-який дизайн не є людиноцентричним?». Як на те пішло, дизайн-процес не завжди зосереджено на бажаннях і потребах окремих людей. Під час Промислової революції звичні речі (від столового начиння й до виробів із тканини), які раніше виготовляли вручну, почали виробляти за допомогою машин і вигідно продавати. Водночас парові локомотиви, туалети з каналізаційною системою й інші новітні технології змінювали міста й окремі домівки по всьому світі. Дизайн дверної ручки міг містити вигини рококо або кубістські кути, які виражали унікальний мистецький задум, або її могли розробляти зі змінних частин, щоб здешевити виробництво.

Концепція формувати продукти відповідно до особливостей людського тіла (ергономіка) виникла в середині ХХ століття, коли дизайнери почали використовувати дослідження людської поведінки й анатомії, щоб спрощувати все — від телефонів до фермерського реманенту. Дверні ручки у формі важелів (які нині знайдете ледь не в усіх лікарнях і громадських будівлях) допомагають відчиняти двері без рук. Така інновація, що відображає принципи універсального дизайну, відкинула стандартну модель використання круглих ручок.

Віднедавня активними учасниками дизайн-процесу стали самі користувачі. Людиноцентричний дизайн є інклюзивним і командним. У ньому члени громади виступають експертами, що краще знають, як долати життєві виклики. Користувачі стають активними учасниками та творцями знання, а не пасивними суб'єктами, з яких «знімають мірку» і якими маніпулюють.



*Гарний та оригінальний дизайн*

#### **ДИЗАЙН ДВЕРНИХ РУЧОК**

На цьому зображенні показано, як дизайнер-спеціаліст Джон Де Сізаре використовував у дверному механізмі декоративні форми. З функціонального погляду дизайн цих дверей дотримується традиційної форми — кругла ручка, яку деяким людям складно стискати й повертати. Малюнок, етюд 141b (деталь), 1957, Джон Де Сізаре (американець, нар. в Італії, 1890–1972); кольоровий олівець, графіт на кремовому ватмані; 61,1×48,5 см; Подарунок від Маєткы Джона Де Сізаре, 1982-25-70; Купер-Г'юїт, Смітсонівський музей дизайну; Фото © Smithsonian Institution



*Дизайн, що відповідає потребам різних людей*

#### **НАКЛАДКА LEVERON ДЛЯ ДВЕРНИХ РУЧОК**

Цю пластикову накладку розроблено, щоб удосконалити стандартні круглі ручки. Важіль допомагає відчиняти двері без зайвих рухів і зусиль. Людям, які мають обмеження руху, з дитиною або пакунком у руках може бути складно стиснути й повернути звичайну дверну ручку. Яскравий колір накладки покращує видимість, тому ручку легше помітити. Накладка Leveron для дверної ручки, 1983; виготовлено компанією Lindustries; В×Ш×Г: 7,6×16,5×15,2 см; подарунок від компанії Lindustries; 2014-47-2; колекція Купер-Г'юїт, Смітсонівський музей дизайну; Фото © Smithsonian Institution